

REPORTE DE RECLAMOS Y SOLUCIONES

MANUAL DE USUARIO

AGOSTO 2011



Tabla de Contenidos

Nº de Página

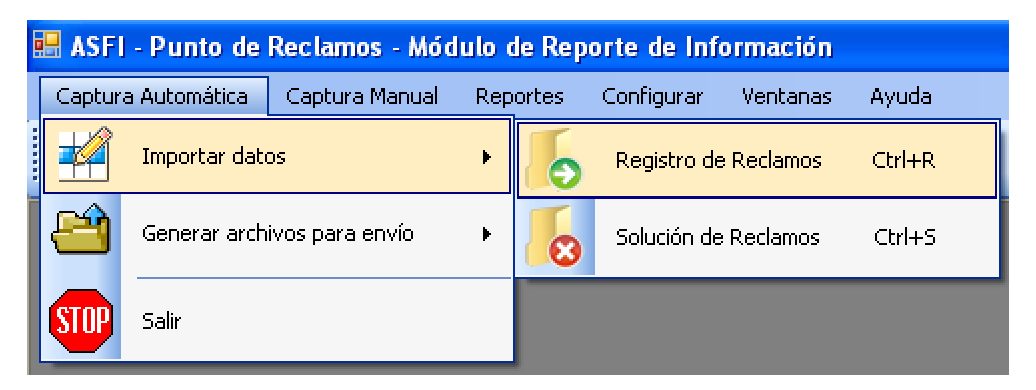


1. Carga de Archivos ASCII

1.1. Carga de archivos ASCII de reclamos.

En esta sección se describen los procedimientos para la carga de archivos ASCII que contienen datos de **RECLAMOS**. Este archivo debe ser generado desde su propio sistema, de acuerdo al formato establecido. El detalle del formato se encuentra en el siguiente sitio: www.supernet.bo

Seleccione **Captura Automática** ---> **Importar Datos** ---> **Registro de Reclamos** como se observa en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana para cargar el archivo ASCII de **REPORTE DE RECLAMOS** como se muestra en la siguiente figura:



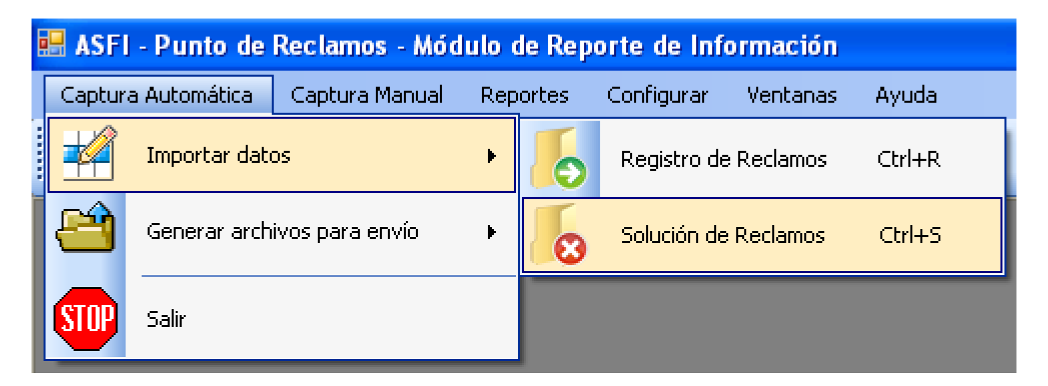
En la ventana de carga, seleccione el periodo de reporte [Fecha Periodo: 2008-08-19] y el archivo correspondiente utilizando el botón [Buscar...]. Finalmente, presione el botón [Iniciar carga de datos].



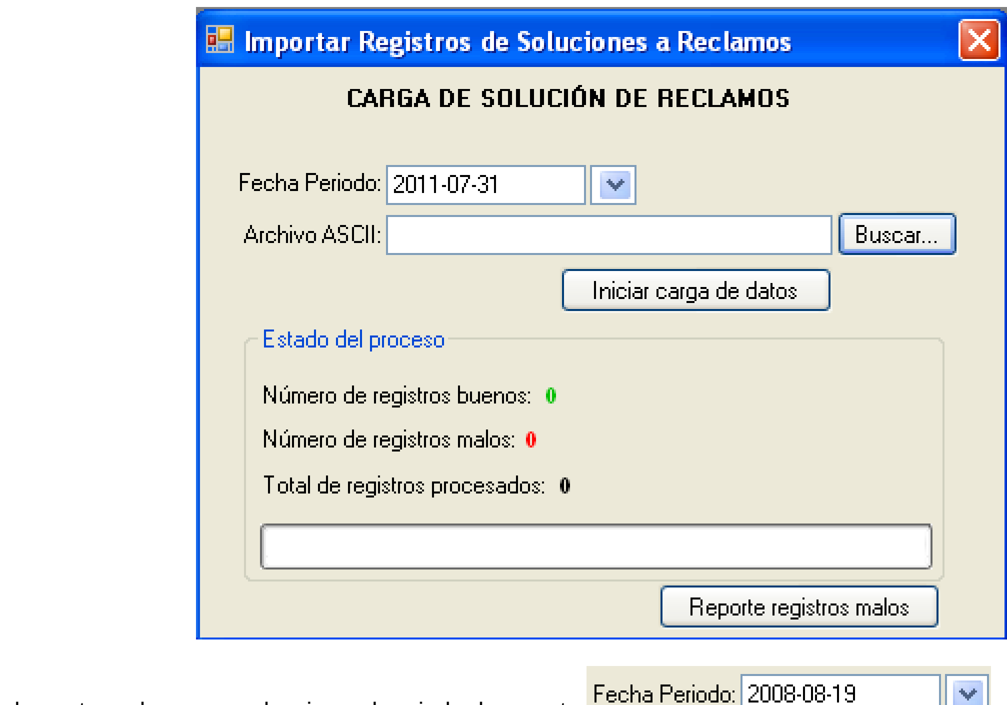
1.2. Carga de archivos ASCII de solución de reclamos.

En esta sección se describen los procedimientos para la carga de archivos ASCII que contienen datos de **SOLUCIÓN A RECLAMOS**. Este archivo debe ser generado desde su propio sistema, de acuerdo al formato establecido. El detalle del formato se encuentra en el siguiente sitio: www.supernet.bo

Seleccione **Captura Automática** ---> **Importar Datos** ---> **Solución de Reclamos** como se observa en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana para cargar el archivo ASCII de reporte de **SOLUCIÓN A RECLAMOS** como se muestra en la siguiente figura:



En la ventana de carga, seleccione el periodo de reporte [Fecha Periodo: 2008-08-19] y el archivo correspondiente utilizando el botón [Buscar...]. Finalmente, presione el botón [Iniciar carga de datos]



2. Generar Archivos para envío a la ASFI

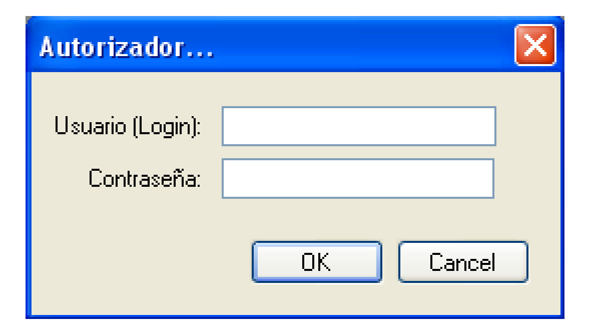
2.1. Generar el archivo de RECLAMOS para envío a la ASFI.

En esta sección se describe el procedimiento para generar el archivo de envío a la ASFI de los datos de **RECLAMOS**. El nombre del archivo resultante, como la característica del mismo, responde al formato establecido. El detalle del formato se encuentra en el siguiente sitio: www.supernet.bo

Seleccione **Captura Automática** ---> **Generar archivos para envío** ---> **Registro de Reclamos** como se observa en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de solicitud de autorización para que un usuario autorizador (de un nivel jerárquico superior) distinto al usuario que cargo los datos de RECLAMOS, corrobore, la validez de los mismos. En la siguiente figura se observa la ventana en cuestión.



Una vez que el usuario autorizador ingrese su código de **usuario (login)** y la **contraseña** correspondiente aparecerá la ventana para la generación del archivo de envío a la ASFI. La siguiente figura muestra la ventana en cuestión



Crear archivo para envío a la SBEF

CREAR ARCHIVO DE ENVIO PARA RECLAMOS

Fecha Periodo: 2011-06-30 Entidad Financiera: BNB

Usuario Autorizador: yaguilar

Directorio destino: Buscar...

Crear Archivo de Reporte Cancelar

Estado del Proceso

Nro. Registros incluidos en archivo: 0

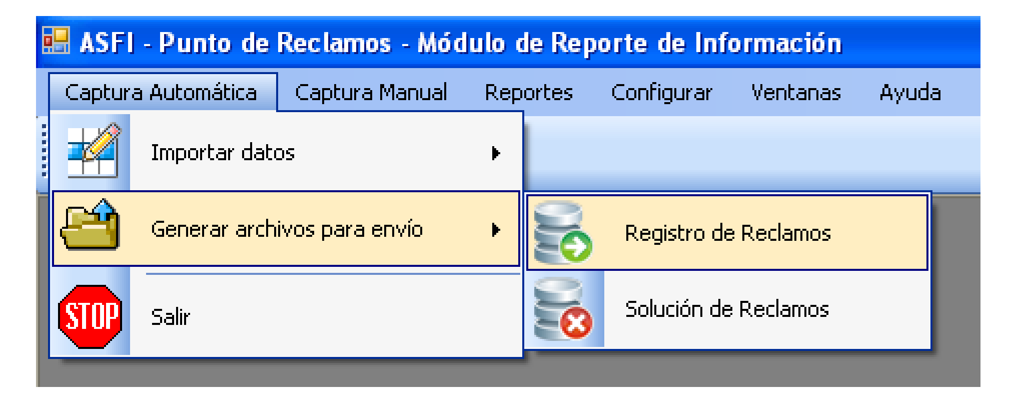
En la ventana mostrada en la figura anterior. Seleccione el directorio donde se almacenará el archivo de envío a la ASFI presionando el botón Buscar... . Finalmente presione el botón Crear Archivo de Reporte . El archivo resultante será creado en el directorio seleccionado.



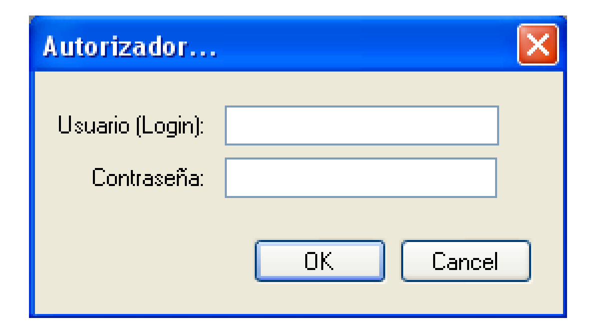
2.2. Generar el archivo de SOLUCIÓN DE RECLAMOS para envío a la ASFI.

En esta sección se describe el procedimiento para generar el archivo de envío a la ASFI de los datos de **SOLUCIÓN DE RECLAMOS**. El nombre del archivo resultante, como la característica del mismo, responde al formato establecido. El detalle del formato se encuentra en el siguiente sitio: www.supernet.bo

Seleccione **Captura Automática** ---> **Generar archivos para envío** ---> **Solución de Reclamos** como se observa en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de solicitud de autorización para que un usuario autorizador (de un nivel jerárquico superior) distinto al usuario que cargó los datos de SOLUCIÓN DE RECLAMOS, corrobore, la validez de los mismos. En la siguiente figura se observa la ventana en cuestión



Una vez que el usuario autorizador ingrese su código de **usuario (login)** y la **contraseña** correspondiente aparecerá la ventana para la generación del archivo de envío a la ASFI. La siguiente figura muestra la ventana en cuestión

Crear archivo para envío a la SBEF

CREAR ARCHIVO DE ENVIO PARA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Fecha Periodo: 2011-06-30 Entidad Financiera: BNB

Usuario Autorizador: yaguilar

Directorio destino: Buscar...

Crear Archivo de Reporte Cancelar

Estado del Proceso

Nro. Registros incluidos en archivo: 0

En la ventana mostrada en la figura anterior. Seleccione el directorio donde se almacenará el archivo de envío a la ASFI presionando el botón Buscar... . Finalmente presione el botón Crear Archivo de Reporte . El archivo resultante será creado en el directorio seleccionado.



3. Carga Manual de Reclamos.

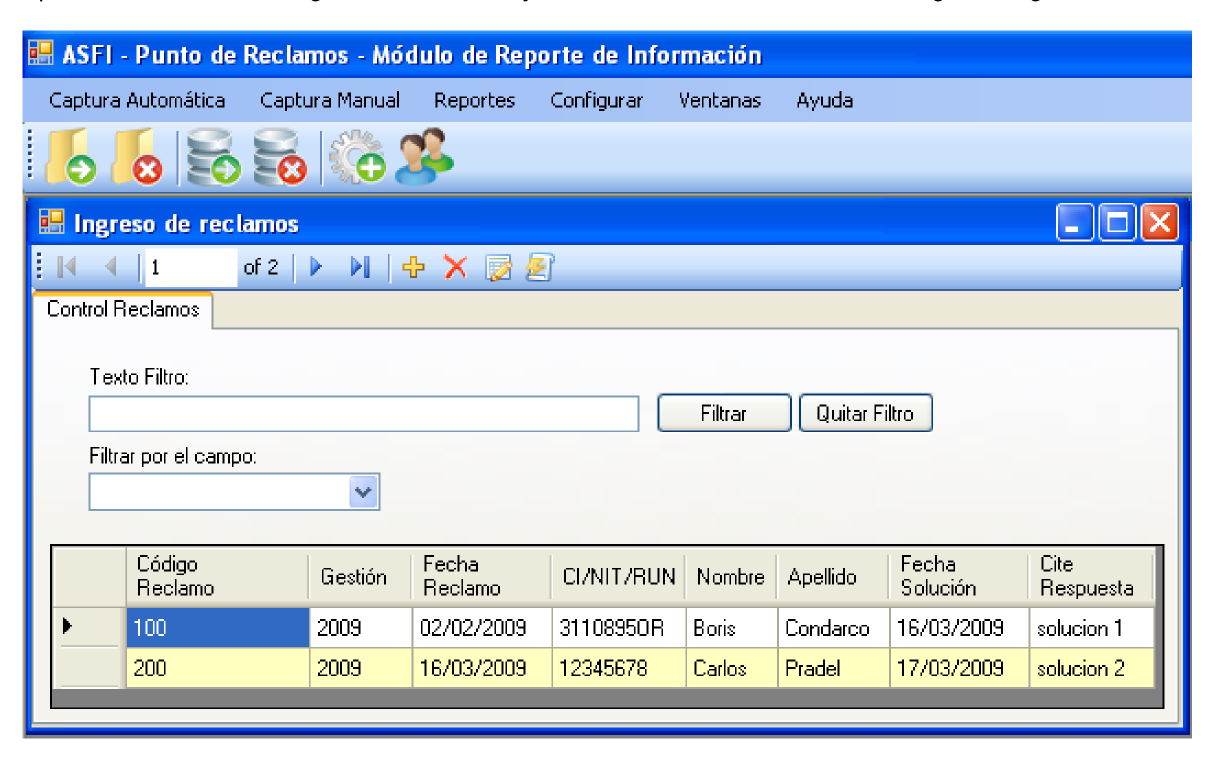
3.1. Carga Manual de Reclamos y Soluciones.

En esta sección se describen los procedimientos para el registro **MANUAL** de Reclamos.

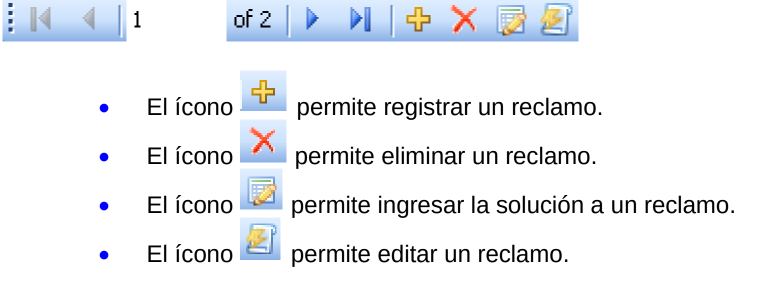
Seleccione el menú **Captura Manual** ---> **Ingresar Reclamos y Soluciones** como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de ingreso de Reclamos y Soluciones como se muestra en la siguiente figura:



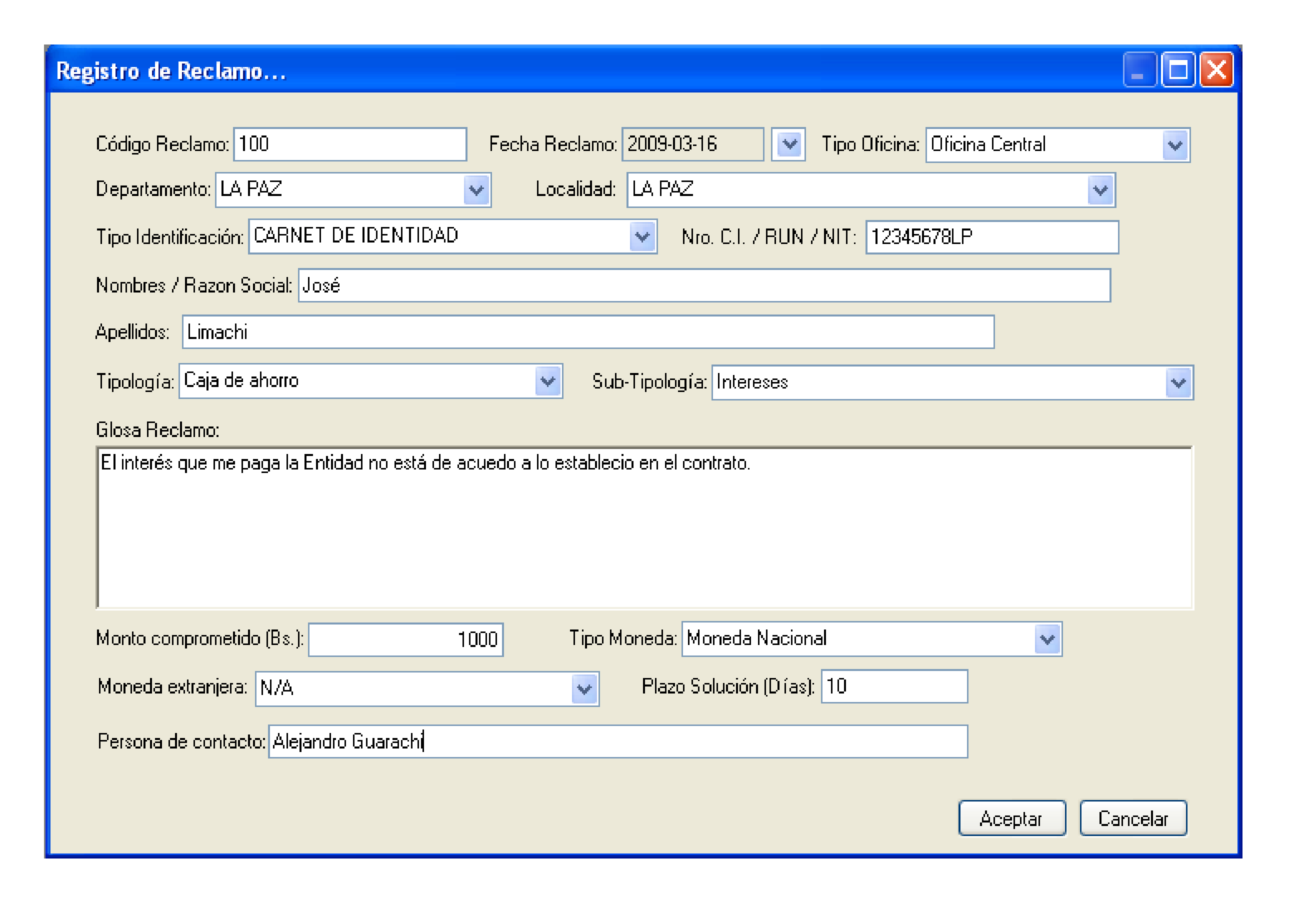
En la parte superior de ésta se encuentra la barra de herramientas de acción



- El ícono permite registrar un reclamo.
- El ícono permite eliminar un reclamo.
- El ícono permite ingresar la solución a un reclamo.
- El ícono permite editar un reclamo.

3.1.1. INGRESAR RECLAMOS.

Haga click sobre el ícono de la barra de herramientas de acción. Aparecerá la ventana de Registro de Reclamos en la que debe llenar los datos solicitados como se muestra en la siguiente figura:

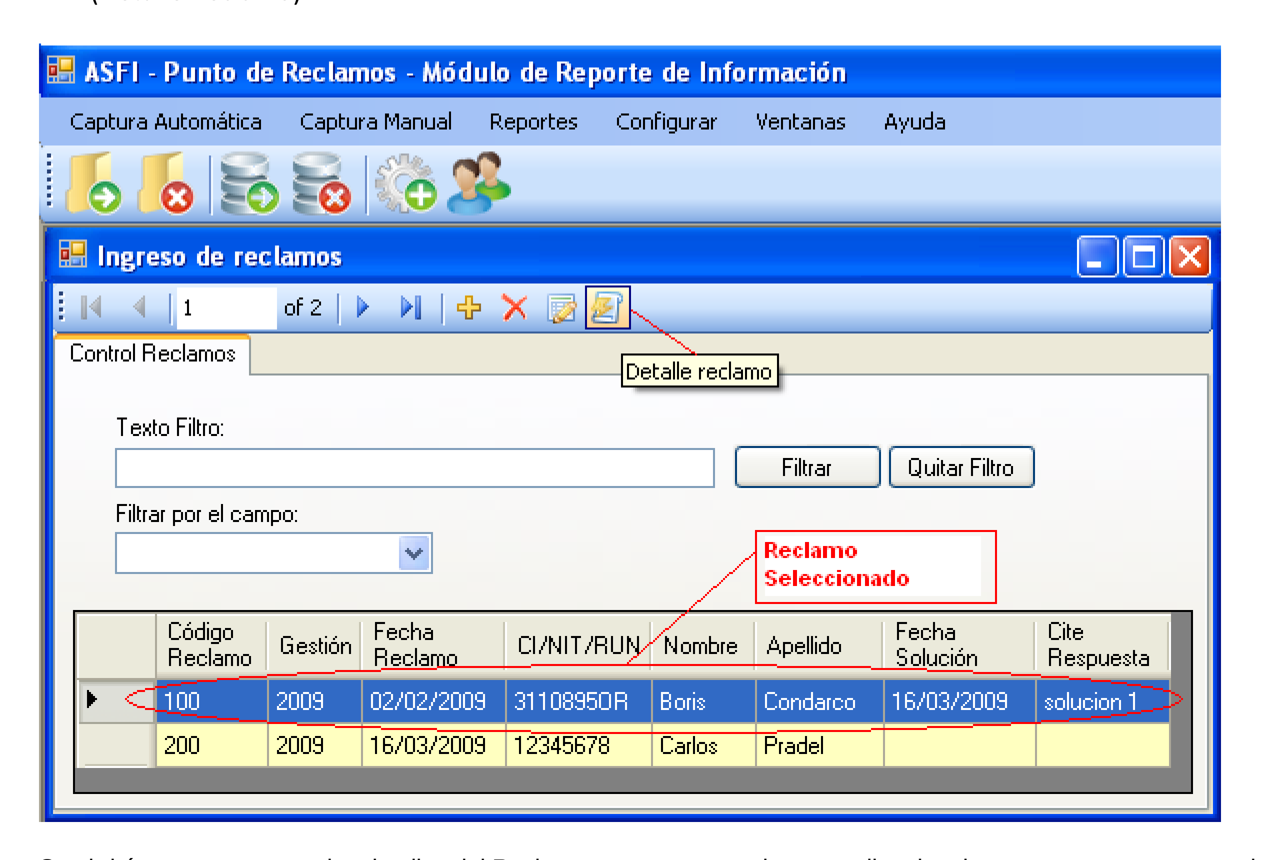


Una vez ingresados los datos haga click en el botón Aceptar



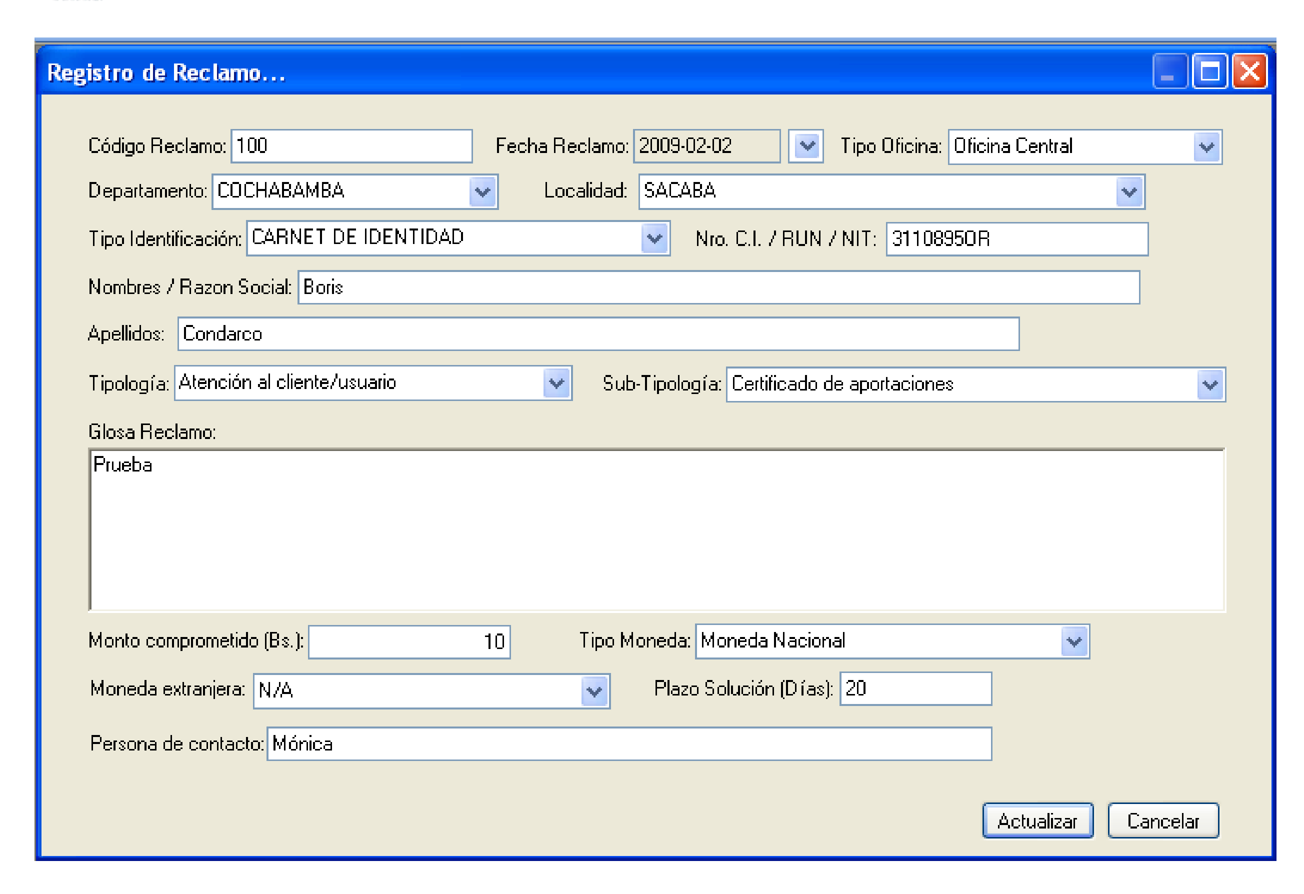
3.1.2. MODIFICAR RECLAMO.

Cualquier Reclamo puede ser modificado, mientras, no haya sido remitido a la ASFI. Para modificar un Reclamo, seleccione uno en la ventana de ingreso de Reclamos y Soluciones y haga click sobre el ícono (Detalle Reclamo):



Se abrirá una ventana con los detalles del Reclamo para que proceda a actualizar los datos, como se muestra en la siguiente figura:





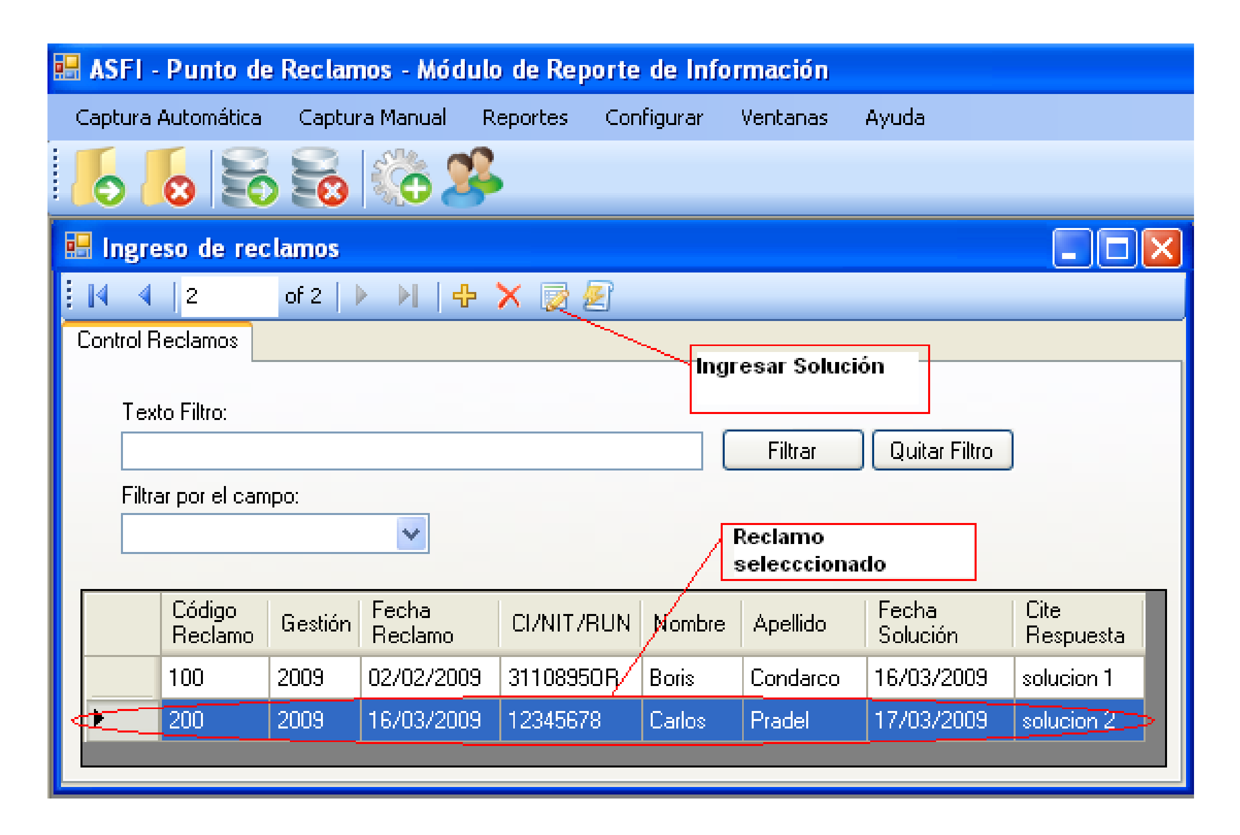
3.1.3. ELIMINAR RECLAMO.

Para Borrar un reclamo haga click sobre el ícono

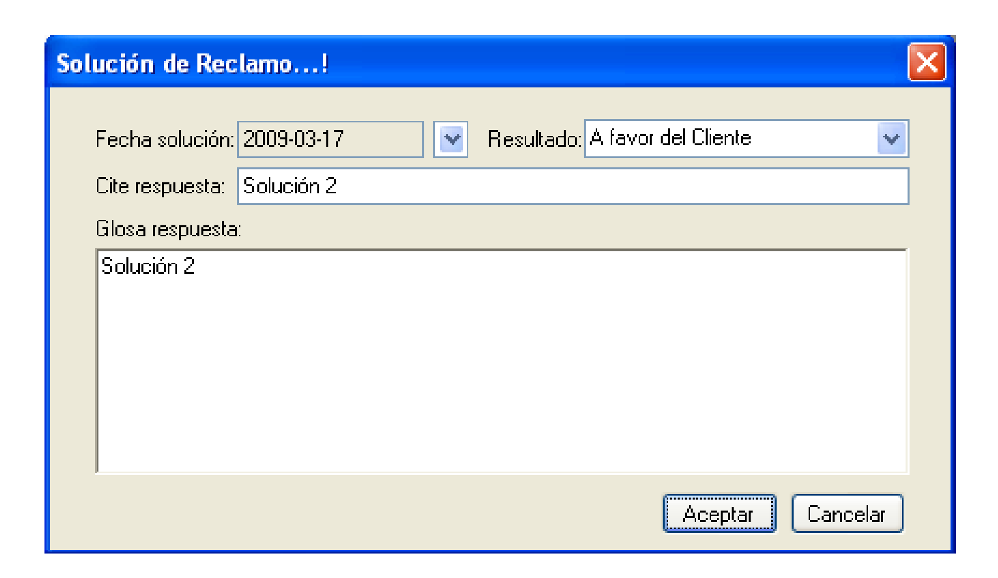


3.1.4. INGRESAR SOLUCIONES

Seleccione el reclamo marcando el registro como se muestra en la siguiente figura:



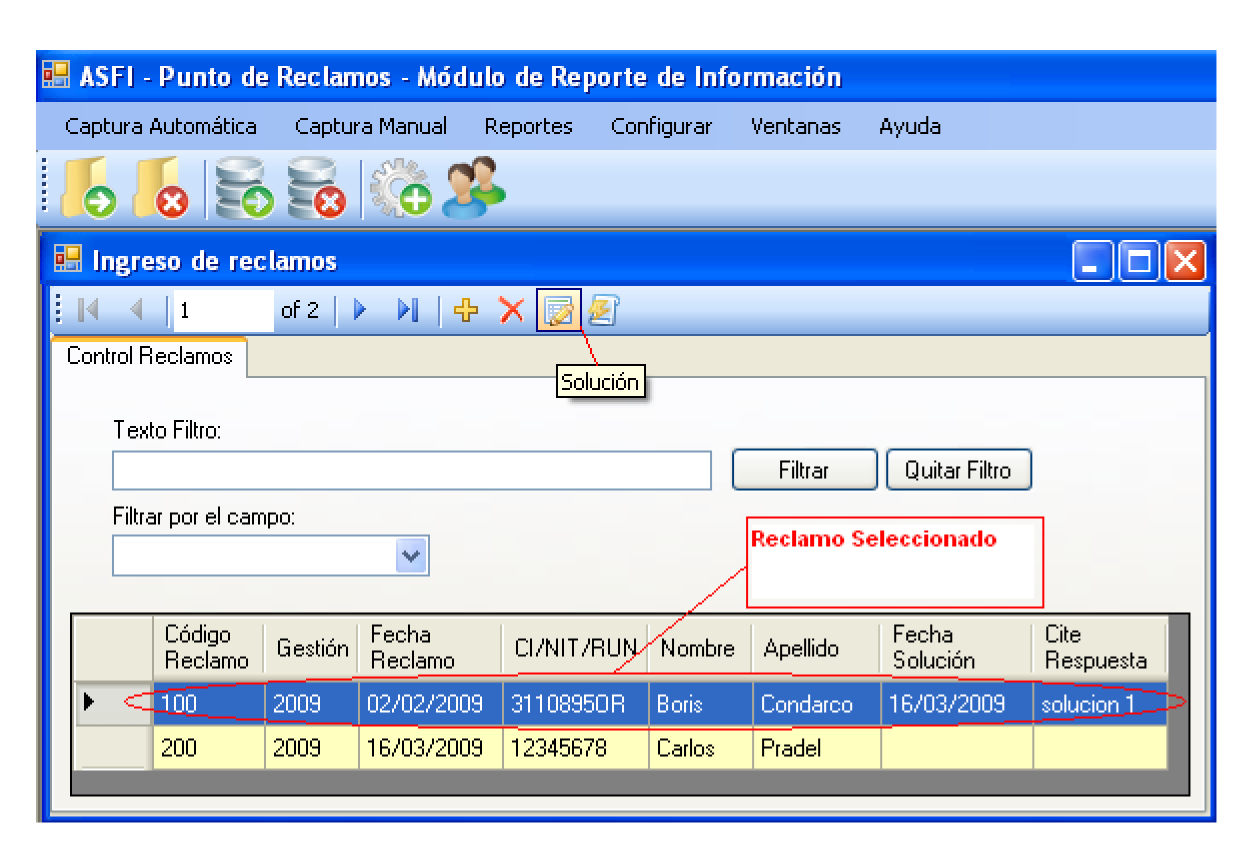
Haga click sobre el ícono de ingresar solución: y proceda a ingresar los datos correspondientes. Finalmente, haga click sobre el botón **Aceptar** como se muestra en la siguiente figura:



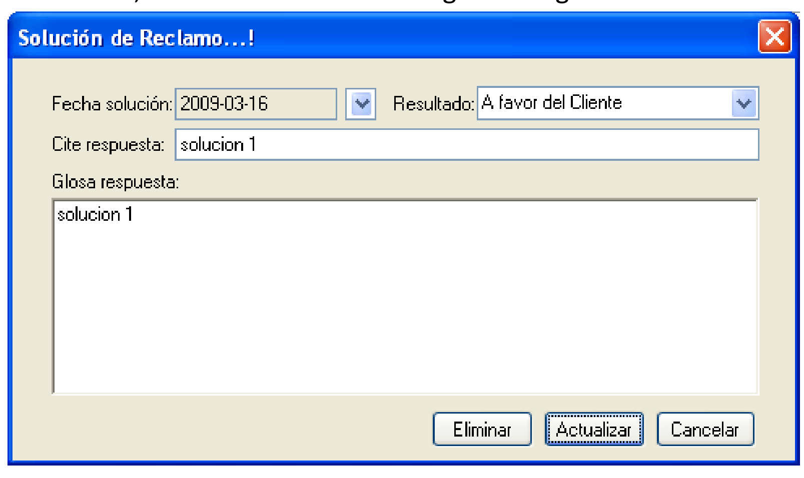


3.1.5. MODIFICAR, ELIMINAR SOLUCIÓN

Cualquier Solución puede ser modificada, mientras, no haya sido remitida a la ASFI. Para modificar una Solución, seleccione un Reclamo en la ventana de ingreso de Reclamos y Soluciones y haga click sobre el ícono (Ingresar Solución):



Se abrirá una ventana con los detalles de la Solución para que proceda a actualizar los datos o eliminar la solución, como se muestra en la siguiente figura:





3.2. Generar archivos ASCII: Reclamos y Soluciones

3.2.1. Generar Archivo ASCII para Reclamos ingresados en forma Manual.

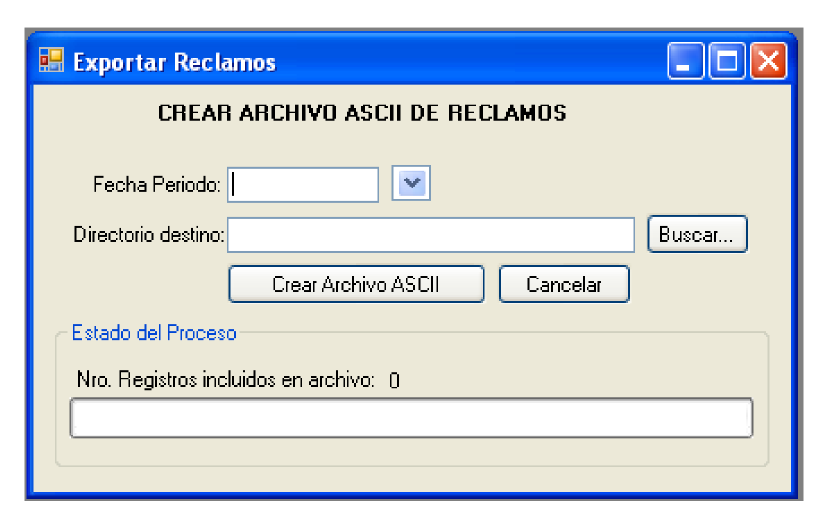
En esta sección se explica el procedimiento para la generación de archivos ASCII de reclamos ingresados en forma manual.

De acuerdo a lo establecido en el **título II** de la **Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras** la frecuencia de reporte de Reclamos y Solución de Reclamos es **mensual**.

Seleccione el menú **Captura Manual** ---> **Generar archivos ASCII** ---> **Reclamos**, como se muestra en la siguiente figura:



Se abrirá una ventana en la que debe seleccionar el periodo de reporte y el directorio donde se guardará este archivo, como se muestra en la siguiente figura:



Una vez seleccionado el periodo de reporte y el directorio destino, haga click sobre el botón Crear Archivo ASCII. El aplicativo creará un archivo en el directorio seleccionado con el nombre bajo el siguiente formato: **SRAAAAMMDDN.ENT**, donde:

- **SR** ---> Identifica al Módulo de Reporte de Reclamos
- **AAAA** ---> Corresponde al año del periodo de reporte
- **MM** ---> Corresponde al mes del periodo de reporte
- **DD** ---> Corresponde al día del periodo de reporte
- **N** ---> Corresponde al archivo de Reclamos
- **ENT** ---> Corresponde a la sigla de la entidad que reporta

Para el **Banco Mercantil Santa Cruz** el nombre del archivo para el **periodo de reporte de enero de 2009** sería **SR20090131N.BME**. El día de reporte debe ser el último de cada mes.



3.2.2. Generar Archivo ASCII para Soluciones ingresadas en forma Manual.

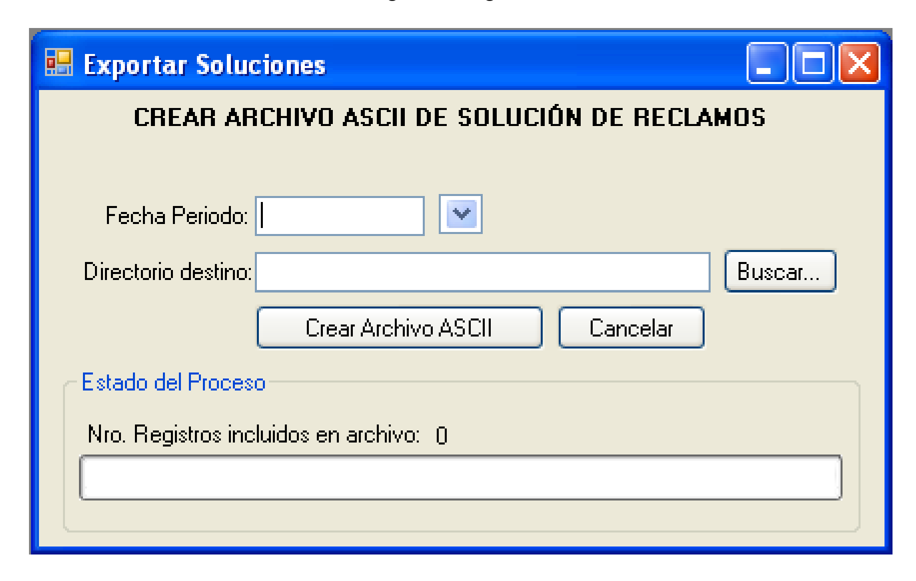
En esta sección se explica el procedimiento para la generación de archivos ASCII de reclamos ingresados en forma manual.

De acuerdo a lo establecido en el **título II** de la **Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras** la frecuencia de reporte de Reclamos y Solución de Reclamos es **mensual**.

Seleccione el menú **Captura Manual** ---> **Generar archivos ASCII** ---> **Soluciones**, como se muestra en la siguiente figura:



Se abrirá una ventana en la que debe seleccionar el periodo de reporte y el directorio donde se guardará este archivo, como se muestra en la siguiente figura:



Una vez seleccionado el periodo de reporte y el directorio destino, haga click sobre el botón [Crear Archivo ASCII]. El aplicativo creará un archivo en el directorio seleccionado con el nombre bajo el siguiente formato: **SRAAAAMMDDS.ENT**, donde:

- **SR** ---> Identifica al Módulo de Reporte de Reclamos
- **AAAA** ---> Corresponde al año del periodo de reporte
- **MM** ---> Corresponde al mes del periodo de reporte
- **DD** ---> Corresponde al día del periodo de reporte
- **S** ---> Corresponde al archivo de Soluciones
- **ENT** ---> Corresponde a la sigla de la entidad que reporta

Para el **Banco Mercantil Santa Cruz** el nombre del archivo para el **periodo de reporte de enero de 2009** sería **SR20090131S.BME**. El día de reporte debe ser el último de cada mes.



4. Configurar datos Entidad Financiera.

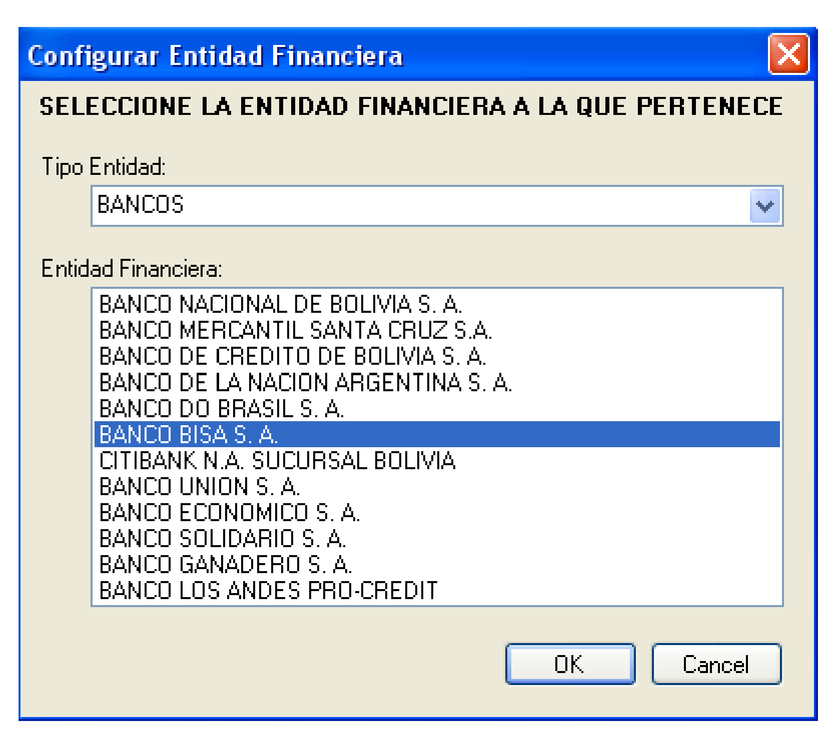
4.1. Configurar datos de la Entidad Financiera.

En esta sección se describe el procedimiento para configurar los datos de la Entidad Financiera.

Seleccione **Configurar** ---> **Entidad Financiera** como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de Configurar Entidad Financiera, en la que deberá seleccionar el Tipo y Entidad Financiera a la que pertenece. La siguiente figura muestra la ventana en cuestión



Una vez seleccionados el Tipo y Entidad Financiera correspondientes presione el botón OK



5. Administración de Usuarios Autorizadores.

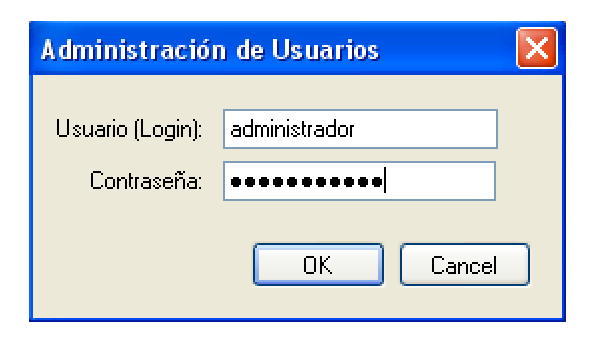
5.1. Creación / Adición de Usuarios.

En esta sección se describen los procedimientos para la **Creación o Adición de usuarios autorizadores**.

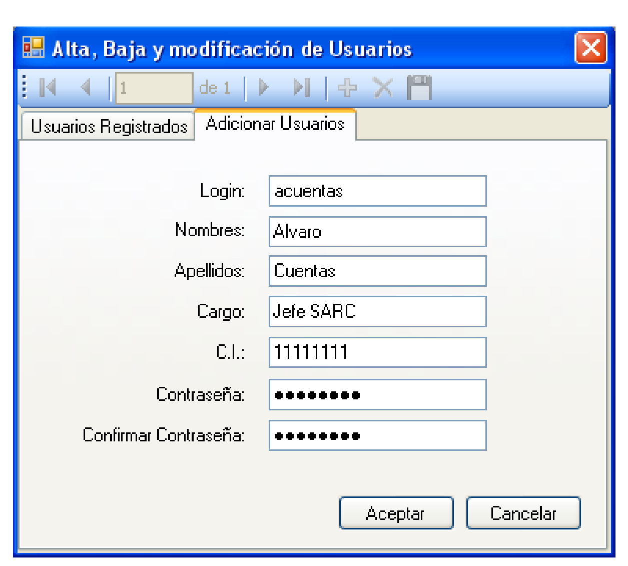
Seleccione **Configurar** ---> **Usuarios** como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de Autenticación. Ingrese el código de **usuario (login)** y la **contraseña** del **administrador** y presione el botón OK como se muestra en la siguiente figura:



Una vez ejecutada la acción del punto anterior aparecerá la ventana de administración de usuarios. Seleccione la pestaña **Adicionar Usuarios** y proceda a ingresar los datos solicitados en el formulario como se muestra en la siguiente figura:





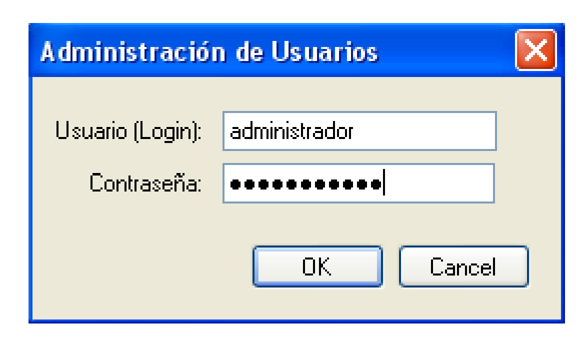
5.2. Modificación / Actualización de Datos.

En esta sección se describen los procedimientos para la **Modificación o Actualización de usuarios autorizadores**.

Seleccione **Configurar** ---> **Usuarios** como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de Autenticación. Ingrese el código de **usuario (login)** y la **contraseña** del **administrador** y presione el botón OK como se muestra en la siguiente figura:



Una vez ejecutada la acción del punto anterior aparecerá la ventana de administración de usuarios. Seleccione la pestaña Usuarios Registrados. Utilizando la barra de navegación 2 de 3 busque al usuario correspondiente y proceda a modificar los datos que correspondan. Una vez que haya modificado los datos necesarios presione el ícono para hacer efectivo los cambios.



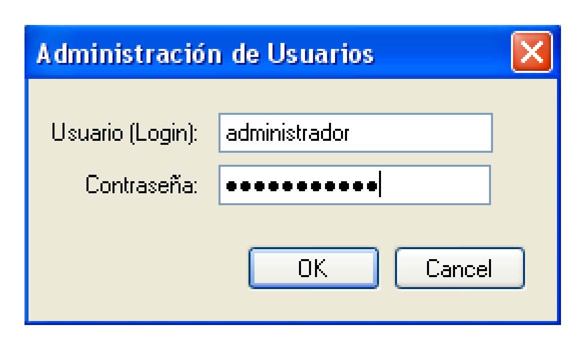
5.3. Baja / Eliminación de Usuarios.

En esta sección se describen los procedimientos para la **Baja o Eliminación de usuarios autorizadores**.

Seleccione **Configurar** ---> **Usuarios** como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de Autenticación. Ingrese el código de **usuario (login)** y la **contraseña** del **administrador** y presione el botón OK como se muestra en la siguiente figura:



Una vez ejecutada la acción del punto anterior aparecerá la ventana de administración de usuarios. Seleccione la pestaña Usuarios Registrados. Utilizando la barra de navegación 2 de 3 busque al usuario correspondiente y presione el ícono ✕ para hacer efectiva la baja.



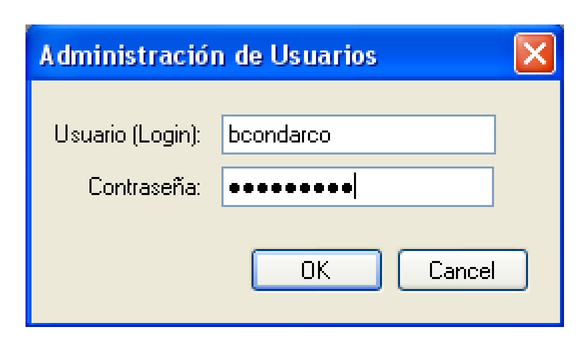
5.4. Cambiar Contraseña.

En esta sección se describen los procedimientos para el **Cambio de Contraseña**.

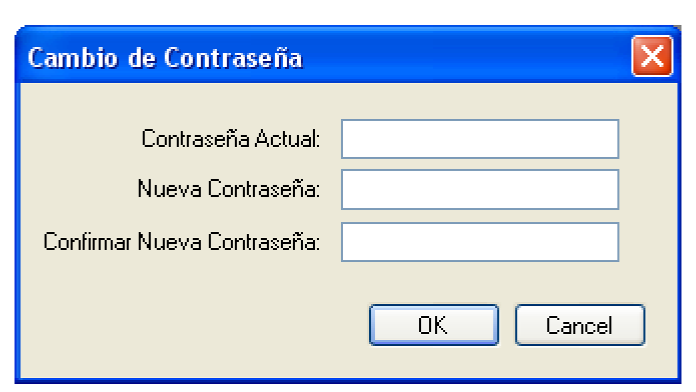
Seleccione **Configurar** ---> **Usuarios** como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá la ventana de Autenticación. Ingrese su código de **usuario (login)** y su **contraseña** y presione el botón OK como se muestra en la siguiente figura:



Una vez ejecutada la acción del punto anterior aparecerá la ventana de administración de usuarios. Presione el botón Cambiar Contraseña. Aparecerá una ventana en la que deberá ingresar su nueva contraseña. La siguiente figura muesta la ventana en cuestión.





6. Usuario Administrador.

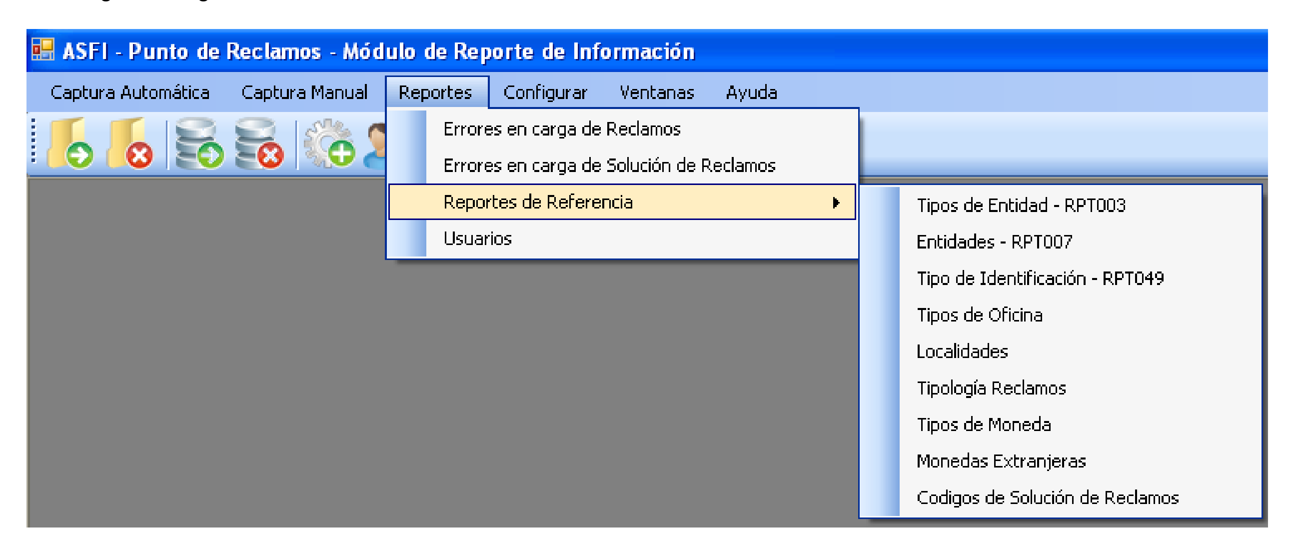
La contraseña del usuario administrador, por defecto, es también, administrador. El funcionario a cargo del Software tiene la responsabilidad de cambiar está contraseña.

7. Exportar Reportes de Referencia a Excel

7.1. Exportar Reportes / Tablas de Referencia.

En esta sección se explican los procedimientos para exportar los REPORTES DE REFERENCIA a formatos ASCII

Seleccione el reporte de referencia de su interés del menú Reportes ---> Reportes de Referencia. Como se muestra en la siguiente figura:



Aparecerá una ventana mostrándole los datos del reporte seleccionado, similar a la que se muestra en la siguiente figura:



Main Report

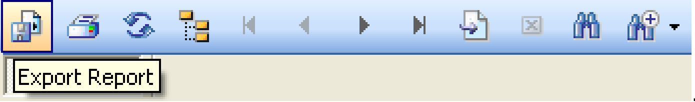
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Y ENTIDADES FINANCIERAS

Fecha Impresión: 20/08/2008

REPORTE DE ENTIDADES FINANCIERAS
RPT007

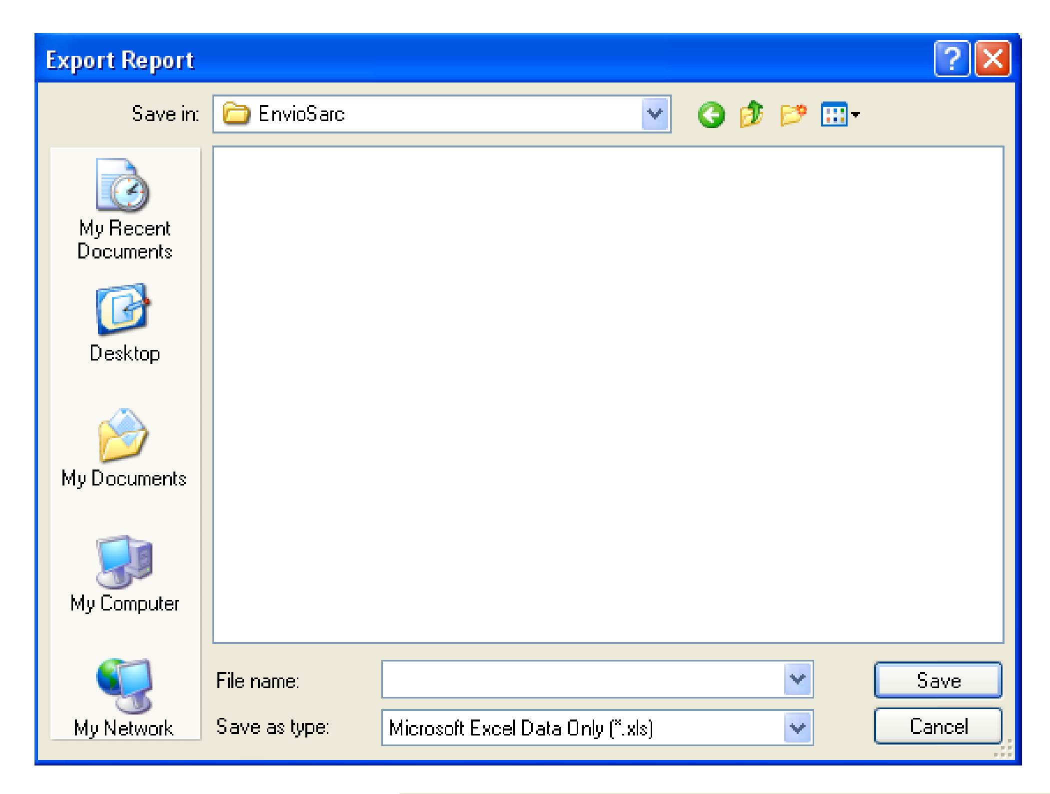
CTENT	NCENT	TNENT	TAEN
01	001	BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S. A.	BNB
01	003	BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.	BME
01	005	BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.	BCR
01	007	BANCO DE LA NACION ARGENTINA S. A.	BNA
01	008	BANCO DO BRASIL S. A.	BDB
01	009	BANCO BISA S. A.	BIS
01	010	CITIBANK N.A. SUCURSAL BOLIVIA	BCT
01	014	BANCO UNION S. A.	BUN
01	016	BANCO ECONOMICO S. A.	BEC
01	017	BANCO SOLIDARIO S. A.	BSO
01	018	BANCO GANADERO S. A.	BGA
01	032	BANCO LOS ANDES PRO-CREDIT	BLA
02	001	MUTUAL LA PRIMERA	ML1
02	002	MUTUAL LA PAZ	MLP
02	004	MUTUAL LA PROMOTORA	MPR
02	005	MUTUAL EL PROGRESO	MPG
02	006	MUTUAL LA PLATA	MPL
02	007	MUTUAL POTOSI	MPT
02	009	MUTUAL PAITITI	MPY
02	012	MUTUAL PANDO	MPD
03	001	COOPERATIVA JESUS NAZARENO	CJN
03	002	COOPERATIVA SAN MARTIN	CSM
03	003	COOPERATIVA FATIMA	CFA
03	005	COOPERATIVA SAN PEDRO	CSP

Current Page No.: 1 | Total Page No.: 1+ | Zoom Factor: 75%



Presione el botón con el ícono de Export Report .
Aparecerá una ventana de diálogo solicitando el formato y el directorio de exportación (Asegúrese de seleccionar el formato Microsoft Excel Data Only (*.xls)) como se muestra en la siguiente figura:





Finalmente, ingrese el nombre para el archivo File name: Tabla entidades y presione el botón Save o Guardar